

## Apunts oberts per a un (re) pensar i actuar col·lectiu

# EL TREBALL SOCIAL EN TEMPS DE PANDÈMIA: RESISTÈNCIA I POSSIBILITATS?

Estem immerses en una crisi social sense precedents, que impacta en la vida de les persones, per les seves dimensions estructurals i globals, arrel de la covid-19. Des del Treball Social es posa de manifest que aquest context i, les mesures que es prenen, repercuteixen directament en les situacions de més vulnerabilitat, ja impactades per la crisi econòmica i social (no superada) del 2008. La ciutadania veu agreujada la seva situació, les necessitats i dificultats ja hi eren i, ara, s'han fet més visibles per la deficient reacció i limitat abast dels sistemes públics d'atenció a les persones.

A continuació es presenten uns breus apunts d'anàlisi, preguntes i reflexions sobre l'acció social realitzada en el context de la pandèmia sanitària, els seus valors, impactes posteriors i reptes de futur, vist des dels professionals propers a les persones que acompanyem.

### Impactes en el treball social

- **Canvis en les formes de comunicar-nos, acollir i acompanyar**

Las maneres en les quals estem atenent i relacionant-nos amb la ciutadania i els equips de treball des dels recursos d'acció social es veuen alterades per les normes i mesures de seguretat sanitàries imposades, i, pels temps imposats pels ritmes administratius, que ens obliguen a discriminar i prioritzar quan podem o no, atendre presencialment.

Hem après a tractar i acompanyar telefònicament i telemàticament amb la màxima cura en escoltar activament, parlar amb major precisió i respecte possible, tot copsant sensibles i empàtiques l'estat emocional de les persones malgrat no poder observar sovint el cos de l'interlocutor/a, a través dels silencis, la velocitat de la parla, el tremolor, etc.

També hem après a treballar amb els equips amb distància geogràfica, incorporant noves eines tecnològiques, i, conclòs que aquest no és un problema quan no hi ha distància en posicionament, criteris i valors.

En estat d'emergència hem hagut d'oferir suport en espais impensables fins ara, com per exemple els hotels (HotelSalut) per a persones convalsents de la covid-19; dispositius temporals d'acolliment d'emergència (persones sense llar, addiccions,...) alguns a partir de recursos militaritzats, en règim quasi penitenciari.

D'altra banda, hem hagut de reduir o mantenir al mínim l'atenció personal i familiar i comunitària des de l'administració, incloses les atencions i serveis d'ajut a domicili, inicialment en condicions de poca o nul·la protecció de les treballadores. Hem observat que en els territoris on hi ha vincles i estructures comunitàries han resistit molt millor les situacions de confinament.

Les mesures de confinament, distanciament social i ús de mascaretes ens ha obligat a allunyar-nos presencialment de persones en risc o exclosos dels sistemes de protecció, i ens preguntem si **aquest tipus d'atenció a distància situa més persones i col·lectius, enrere**. Les persones necessitem ser escoltades, vinculades, acollides en les dificultats -conscients o no-, més en temps d'incertesa on hi ha inherent sentir por, angoixa, dols i traumes col·lectius.

- **La tecnologia no ha reduït la burocratització i ha modificat el sistema relacional**

Les noves formes de gestió de tràmits i gestions vinculades a la cobertura de necessitats bàsiques<sup>[6]</sup>, mitjançant noves tecnologies, deixa al descobert i amplia l'esclletxa digital<sup>1</sup>. **Serem capaces de repensar i adaptar eficaçment l'accés a la diversitat de persones que atenem? Com organitzar-se comunitàriament amb la gran esclletxa digital existent en determinats sectors amb els que treballem?**

Es fa imprescindible reconduir els ajuts d'emergència, parcialitzats, densos i feixucs per garantir uns ingressos bàsics de subsistència universal, donat que l'actual Ingres Mínim Vital és de desplegament incert; o les pèrdues socioeconòmiques i en matèria de salut pública actuals i posteriors poden ser devastadores. Calen respostes sostenibles en el temps, els ajuts no poden ser només assistencials, reactius, burocratitzats, fiscalitzadors o inaccessibles, sense mesurar-ne l'impacte.

Les professionals de l'àmbit social tenen un compromís deontològic amb la defensa dels drets (residencials, energètics, econòmics, de salut, a l'educació...). En definitiva, dels drets humans, per a no esdevenir únicament tramitadores i certificadores de pobresa. Alhora que cal transmetre i fer que arribin amb claredat els missatges, les recomanacions i noves normatives oficials, així com els circuits i la informació sobre els recursos, considerant les barreres de comunicació i llenguatge (idiomàtiques, culturals, etc.). Aquesta defensa dels drets, entre d'altres accions, passa per participar en plataformes on aquests drets socials es reivindiquen i es reclamen.

- **Resta pendent l'atenció a l'impacte del trauma col·lectiu**

Les morts en solitud, en condicions de desigualtat i ignomínia –en especial la de les persones d'edat avançada internes a centres residencials, que han estat les víctimes més directes en pèrdua de vides-, l'empitjorament en les condicions d'infants i famílies ja en risc abans, i/o directament excloses dels serveis i recursos assistencials, estan posant de relleu una manca de planificació davant els possibles efectes.

---

<sup>1</sup> Les esclletxes socials de l'aprenentatge:

[https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/010\\_op\\_bonal\\_i\\_gonzalez\\_bcn26.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/010_op_bonal_i_gonzalez_bcn26.pdf);

- **Major desprotecció i noves necessitats**

Durant la covid-19 es produeix una resposta tardana i confosa de les administracions públiques sovint desprevingudes i no preparades per aquest escenari o d'altres, com el de la crisi climàtica o les migracions massives derivades.

Un volum de demanda directa i potencial a la qual no es pot donar resposta amb un “*busca feina*”, on treball remunerat i ocupació estan sent i seran cada vegada més difícils d'aconseguir, la precarietat viscuda a conseqüència de la crisi del 2008 s'està accentuant.

El grans reptes son:

- **Com podran sostenir-se moltes famílies des del punt de vista econòmic i residencial?**
- **Quin plantejament cal fer amb la gana o seguretat alimentària, mentre l'administració triga a oferir quelcom dignificador?**
- **Com podran fer-ho des d'una posició d'autonomia i de dignitat i no de dependència sistèmica?**
- **Com podran sentir-se participants en la co-construcció del món i la nova normalitat?**

Les respostes són de gran importància per a qui fem treball social comunitari, ja que ens trobem amb uns serveis públics que fan recaure el pes de l'atenció a l'exclusió i la pobresa més severa en empreses privades de gestió social; obres socials d'entitats financeres amb afany de lucre i/o interessos que s'allunyen de la necessària responsabilitat social corporativa i, de vegades, de dubtosos nivells de qualitat assistencial; i/o en el Tercer Sector Social, sector pitjor dotat<sup>[7]</sup>. I, darrerament, delegant, a la pràctica, la funció de protecció social bàsica en les xarxes de suport veïnal<sup>[8]</sup>.

- **Un cop més, abordatges i respostes fragmentades**

Sempre hem parlat del treball multidisciplinar i transversal entre professionals de diferents àmbits com un repte. És això cert? Realment ens reconeixem entre nosaltres? Des del punt de vista de l'atenció singularitzada, continuem dient “*aquest cas és meu i aquest teu, això és completament mèdic t'encarregues tu, si el problema és escolar vosaltres ja veureu que feu, la família no s'implica veieu que feu*”. Comunitàriament passa el mateix. Cada entitat, cada projecte fa el que pot, però manquen estructures organitzatives que permetin una intervenció global i sistèmica.

Considerem que aquesta pandèmia ens ha deixat molt clar la importància de (re)conèixer-nos (treballadores socials, educadores, mestres, metgesses, infermeres, etc.), ja que a totes ens afecta el virus i totes hem de treballar plegades per millorar la qualitat de vida de les nostres comunitats. Es fa necessari fer aliances estratègiques amb els diferents pilars del benestar social que permetin un treball amb mirada llarga, coordinat, intersectorial, interdisciplinari, col·laboratiu i comunitari a nivell global i a nivell territorial, també en mides accessibles -territoris abastables i identificats per la ciutadania- i comprensibles pel veïnat, com són els barris, per evitar que la propera pandèmia sigui d'aporofòbia.

**Aconseguirem ara per fi un treball multidisciplinar i intersectorial entre els diferents àmbits i de qualitat?**

En aquests dies, en alguns barris de les ciutats i pobles del país s'ha evidenciat una desconexió important entre les xarxes ciutadanes de solidaritat veïnal i de suport de proximitat i reciprocitat que s'han creat per reaccionar davant la covid-19. Com per exemple a Barcelona ciutat, "Vecinas en Red" al barri del Raval, on els serveis socials públics, i com en altres ocasions, són visualitzats –amb poques excepcions –per les veïnes com a centre de les seves queixes, enlloc de ser viscuts com a còmplices en la millora de les accions per la millora del benestar. I ens preguntem, quan l'activisme i el voluntariat es fonen i es posa de manifest, una vegada més, el potencial de l'acció comunitària, cal el reconeixement d'aquestes xarxes des de l'humilitat? **Com estem teixint complicitats amb el veïnat i amb les seves organitzacions o amb les entitats i xarxes més consolidades?**

## Valors del treball social

A partir d'allò que s'ha anat exposant ens preguntem sobre tot el que el treball social posa en valor, començant pels vincles estrets amb les persones, la cura i el tacte i l'ètica en la relació, fins ampliar-se en l'enfortiment de la comunitat a través de la reivindicació dels drets col·lectius.

### Els vincles que enforteixen i potencien els processos

Els orígens del Treball Social són en la proximitat a la comunitat per construir, propiciar i participar en xarxes de solidaritat i suport mutu, i, el treball sobre els vincles positius i les relacions. Aquest tipus de vincle, que enforteix capacitats, actius i fortaleces, potencia processos pels quals persones, famílies, grups o comunitats decideixen la seva vida, en la mesura del possible, i avancen en el seu projecte vital.

Un vincle construït des de l'acompanyament emocional, l'escolta, etc., a la vegada que denunciem els abusos de poder, privilegis, manca de recursos i exigim anar més enllà de cobrir les necessitats bàsiques i encetar processos de transformació i de permanència de recursos.

S'haurà de buscar maneres per continuar sent accessibles, generant i ampliant espais de comunicació, reflexió, co-creació i gestió de coneixement compartit, on siguin presents la sensibilitat, empatia i reciprocitat comunitària. Més ètica i menys tècnica.

Més ètica i menys tècnica per desmuntar la creença que existeix una tècnica lliure de càrrega valorativa i exigir formació ètica en la intervenció social.

### La cura, el tacte i l'ètica en l'acompanyament de les persones

En Treball Social les persones i les comunitats són subjectes que estan al centre de la intervenció, el que exigeix la universalitat i valoració sistematitzada de necessitats .

Cal respectar els processos, la voluntat i els itineraris de les persones i comunitats que acompanyem i eliminar actituds controladores, fiscalitzadores, jutjadores de la vulnerabilitat que esdeven poc ètiques. Ens cal vigilar críticament la cultura patriarcal i eurocèntrica que impregnen els serveis públics de cura, tot tenint cura de les persones (professionals) de les organitzacions.

### Accions amb perspectiva comunitària transformadora

Es proposen línies d'acció que vagin més enllà de respondre davant una necessitat concreta, més enllà de la prevenció o promoció. Accions relacionades amb actuar en aspectes estructurals que permeten unes repercussions a llarg termini. Mirar bones pràctiques que s'han fet a altres països davant la mateixa situació, integrar-les i millorar-ne la cooperació i potenciar i recuperar les que obtenen bons resultats als nostres territoris (exemple Radars, Vincles...).

Desenvolupar processos de presa de consciència de la realitat, des-culpabilitzar i enfortir la mobilització. A través d'aquests processos, com a pràctiques reflexives i precursors del canvi perquè les persones puguin identificar les estructures que operen en el manteniment de l'opressió, comprenent que no és una vivència individual sinó col·lectiva. Cal generar espais on sigui factible visualitzar-se amb altres, percebre que els problemes són comuns, poder analitzar-ne les causes i, per tant, transitar en processos de presa de consciència en la seva acció personal i col·lectiva.

### Reivindicar un sistema públic fort, protector i garant dels drets de les persones

Els sistemes de salut, educació, serveis socials i també ocupació, cultura i habitatge s'hauran de dotar de finançament i, alhora, repensar un model públic-social. Aquest hauria d'allunyar-se del lucre i negoci i estar centrat en buscar el bé comú.

Que la defensa dels drets i llibertats essencials de les persones a la nostra societat no sigui amenaçada ni en la *"transició cap a, ni a la nova normalitat"* i, en la que els Serveis Socials i l'Acció Social –quart pilar de benestar- i les seves treballadores puguin exercir la seva tasca colze a colze amb el teixit social incorporat en les polítiques socials.

### Reptes de present i futur en el treball social

Reconèixer que la intervenció des del TS que es desenvolupa es fonamenta en un coneixement (científic), adopta una forma d'estratègia (tècnica) i respon inevitablement a un perquè ideològic i polític (ètica).

### L'encaix entre el treball social i les polítiques socials

Aquest encaix, hauria de passar per:

- Definir polítiques socials amb mirada llarga, establint prioritats en base a l'evidència i adequant-les a les mesures a la prevenció, rehabilitació i minimització de riscos futurs. Exigeix planificar i anticipar-nos a les crisis sistèmiques, on la pobresa i les desigualtats siguin elements transversals que ens interpel·lin al conjunt de sectors públics i no únicament als Serveis Socials per treballar transversalment a nivell territorial i comunitari
- Crear i recollir coneixement sobre quin treball de qualitat volem i com treballem per aconseguir-ho.
- Re-significar el sentit i el perímetre del Treball Social entre la intervenció i les polítiques socials

## Enfortir la perspectiva tècnica, teòrica i ètica:

Que per a nosaltres vol dir:

- Desenvolupar formes de relació no estigmatitzadores ni des del privilegi, amb orientació comunitària.
- Obrir espais de treball social amb els actius de la població, on s'experimentin i se segueixin exercint maneres de fer treball social amb l'art, la cultura, els esports, el lleure, l'auto-cura... per tal d'afavorir processos d'empoderament individual i col·lectiu, obrir espais de diàleg i convivència: on aprendre com les opressions ens paralitzen, reforçar els vincles i millorar la mobilització col·lectiva per construir una societat més inclusiva i justa.
- Treballar per objectius i projectes (no per necessitats del sistema-disponibilitat de recursos) des de la iniciativa i la proactivitat.
- Definir indicadors d'avaluació que ens permetin treballar els processos d'intervenció i tenir les eines per fer-ho.
- Simplificar els tràmits amb el creuament de la informació automàtica. Aprofitar la tecnologia per simplificar i no per dificultar l'accés a qui no en sap.

En l'acció del treball social és necessari que els equips puguin obrir-se a espais per al debat de conceptes que travessen la nostra acció, per exemple caldria definir **quin concepte es té de persona? quin concepte de vulnerabilitat i les seves causes? quins són els criteris que han de guiar la perspectiva ètica? quin paper juga el codi deontològic del treball social?**

Acceptar que, com a treballadores socials, "les qüestions ètiques i valoratives no són aquí acompanyants més o menys secundàries i prescindibles, sinó ingredients essencials o inevitables de la tasca a realitzar i del paper a assumir" (Sánchez, 2016, p. 81), explicitant quines concepcions ètiques travessen les nostres propostes d'actuació, donat que aquestes poden esdevenir beneficioses, però també perjudicials, així com justes o injustes. Reclamant una formació estructurada sobre les qüestions ètiques, perquè les professionals puguin identificar-les i tractar-les de manera adequada. Garantint que les organitzacions, públiques i privades on es desenvolupa el nostre treball, compten amb espais per a la reflexió, debat ètic sobre la comunicació, les actituds, etc., on prenguin part les persones afectades per les decisions.

---

**Autoria:** Bet Bàrbara, Mercedes Cuenca, Ferran Cortés, Laura Marino, Glòria Muniente, Francina Planas, Toni Tur i Joan Carles Vega

**Coordinació:** Loida Mejias, Nuria Prat i Fina Viturtia

**Membres de la Comissió de Treball Social Comunitari del Col·legi de Treball Social de Catalunya (TSCAT)**